PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN, LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* PADA PUSAT TRAINING PERBANKAN YOGYAKARTA

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata-2
Program Magister Manajemen

Disusun oleh:
R. Ardyanto Bowo Laksono
No. Mhs: 13911033

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN /
AKUNTANSI / EKONOMI & KEUANGAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
MARET 2016

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Jumat, 4 Maret 2016 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

R. ARDYANTO BOWO LAKSONO

No. Mhs. : 13911033

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN, LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* PADA PUSAT TRAINING PERBANKAN YOGYAKARTA

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I	Penguji II
Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.	Drs. Muchsin Muthohar, MBA.

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Dr. Zainal Mustafa EQ., MM.

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Jumat, 4 Maret 2016 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

R. ARDYANTO BOWO LAKSONO

No. Mhs. : 13911033

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN, LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* PADA PUSAT TRAINING PERBANKAN YOGYAKARTA

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I	Penguji II
Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.	Drs. Muchsin Muthohar, MBA.

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Dr. Zainal Mustafa EQ., MM.

HALAMAN PENGESAHAN

Yogyakarta, _____

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku".

Yogyakarta, Februari 2016

R. Ardyanto Bowo Laksono

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Loyalitas Dan Word Of Mouth Pada Pusat Training Perbankan (PTP) Yogyakarta." yang menjadi sebuah tulisan sebagai tugas akhir jenjang strata 2 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam penyusunan ini penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, dan bersamaan dengan ini penulis menyampaikan penghargaan sebesar-besarnya dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. **Allah SWT beserta Rasul-Nya, Muhammad SAW**.
2. **Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D.** selaku Dosen Pembimbing yang sudah menyempatkan sela-sela waktu luangnya untuk membimbing, memberi arahan dan motivasi penulis dalam menyusun skripsi ini. Dan tak lupa penulis mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keramahannya.
3. **Bapak Drs. Muchsin Muthohar**, selaku dosen penguji tesis
4. **Kedua Orang Tuaku (Bapak DR. Agus Basuki dan IbuRining Wardani)** atas segala kasih sayang yang tak pernah terhenti dalam memberikan segalanya yang terbaik untuk anak-anaknya, terutama doa yang sangat dirasakan manfaatnya.
5. **Kakak-kakak dan Adik-adikku (Aria Chandra, Dewi, Arthana dan Putra)** untuk dukungannya dan selalu mengingatkan.

6. **Keluargaku** yang telah melengkapi kebahagianku dan atas segala curahan perhatian dan dorongan semangat yang diberikan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
7. Terima kasih untuk Novita Hapsari atas semangat dan doa yang diberikan.
8. Teman-teman MM angkatan 41 B dan C, atas kerjasama dan persahabatannya.
9. Segenap staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta,
10. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan tesis ini.

Harapan penulis, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sebagai wacana dan menambah wawasan. Akhirnya teriring doa semoga segala jerih payah, bantuan, pengorbanan semua pihak yang terlibat, senantiasa mendapatkan limpahan kebajikan dari Allah SWT, Amin.

Yogyakarta, Februari 2016

R. Ardyanto Bowo Laksono